

INOVASI LAYANAN SISTEM INFORMASI PENELITIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA (SIPKUMHAM)

Dwiky Lucky Adiyasha

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, Indonesia.
dwikylucky9834@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Indonesia telah membentuk berbagai mekanisme atau institusi untuk menangani urusan-urusan hukum dan hak asasi manusia. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia telah melakukan inovasi untuk meningkatkan layanan informasi permasalahan hukum dan hak asasi manusia bagi masyarakat. Inovasi yang dimaksud yaitu dengan membangun Sistem Informasi Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM) yang mampu memberikan data dan informasi secara akurat, dapat diandalkan, relevan, dan cepat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi layanan informasi melalui SIPKUMHAM. Penelitian ini menggunakan teori inovasi Rogers yang memiliki lima indikator, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian studi pustaka menggunakan metode kajian literatur berdasarkan pada eksplorasi literatur dari hasil kajian-kajian terdahulu. Temuan dari penelitian ini yaitu inovasi yang dilakukan telah sesuai dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers, salah satunya indikator Kesesuaian (*Compatibility*) bahwa inovasi berupa berbasis *big data* sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman dan mudah digunakan oleh masyarakat umum.

Kata kunci: *Inovasi, Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia, SIPKUMHAM.*

LEGAL AND HUMAN RIGHTS RESEARCH INFORMATION SYSTEM INNOVATION SERVICES

Abstract

The Indonesian government has established various mechanisms or institutions to deal with legal and human rights matters. The Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia has made innovations to improve information services on legal and human rights issues for the community. The innovation in question is by building a Legal and Human Rights Information System (SIPKUMHAM) that is able to provide data and information accurately, reliably, relevantly, and quickly. The purpose of this study is to find out how to innovate in information services through SIPKUMHAM. This study uses Rogers' innovation theory, which has five indicators, namely relative advantage, suitability, complexity, testability, and ease of observation. The type of research used is a literature study using a literature review method based on literature exploration from the results of previous studies. The findings of this study show that the innovations carried out are in accordance with the indicators of Rogers' innovation theory, one of which is the compatibility indicator, which means innovations in the form of big data have utilized technology according to the times and are easy to use by the general public.

Keywords: *Innovation, Ministry of Law and Human Rights, SIPKUMHAM.*

PENDAHULUAN

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Kemenkumham RI) merupakan salah satu kementerian yang menangani urusan-urusan atau masalah-masalah

hukum dan hak asasi manusia. Berbagai urusan tersebut meliputi pembentukan atau formulasi kebijakan, pelaksanaan atau implementasi, sampai dengan penanganan masalah-masalah hukum dan hak asasi manusia. Meskipun masalah hukum dan masalah hak asasi manusia mempunyai

keterkaitan serta tidak bisa dipisahkan secara tegas, masalah-masalah hukum yang menjadi tanggung jawab pemerintah tidak terlepas dari kerangka utama kewajiban negara dalam bidang hak asasi manusia, yaitu mengenai kewajiban untuk menghormati (*respect*), melindungi (*protect*), dan memenuhi (*fulfil*) hak asasi manusia. Dalam penjelasan tugas dan fungsi sebelumnya, Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia membagikan kewenangannya kepada 11 (sebelas) unit utama di bawah Kemenkumham Republik Indonesia dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2020-2024, Kementerian Hukum dan HAM mempunyai misi yang tertuang pada proses inti (*core process*) sebagai proses utama kementerian yang memberikan layanan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai ‘pelanggannya’, yaitu dalam hal pembentukan peraturan perundang-undangan, pelayanan dan penegakan hukum, serta pemajuan hak asasi manusia. Output yang dihasilkan dari proses inti adalah berupa kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelayanan, dan dokumen atau surat perizinan (Renstra 2020-2024 Kemenkumham, 2020), sehingga keberhasilan dalam penyelenggaraan proses ini dapat mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan misi kementerian.

Dalam implementasinya, Kemenkumham Republik Indonesia seringkali membutuhkan adanya basis data dan informasi yang memadai, *reliable*, dan relevan mengenai permasalahan hukum dan hak asasi manusia yang ada atau dirasakan oleh masyarakat. Basis data yang dimaksud diperlukan untuk memastikan adanya pembentukan kebijakan bidang hukum dan hak asasi manusia yang berbasis bukti (*policy-based evidence*) serta penanganan atau penyelesaian masalah-masalah hukum dan hak asasi manusia secara tepat dan efisien dalam membentuk

kebijakan atau merespon masalah-masalah hukum dan hak asasi manusia yang ada di masyarakat.

Selain itu, pemerintah sebelumnya telah membentuk berbagai mekanisme atau institusi untuk menangani urusan-urusan hukum dan hak asasi manusia, tidak bisa dipungkiri masih adanya proses pembentukan kebijakan atau penanganan masalah hukum dan hak asasi manusia yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam konteks tersebut, Sistem Informasi Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM) akan menjadi sistem informasi Kemenkumham Republik Indonesia yang mampu memberikan data dan informasi secara akurat, *reliable*, relevan dan cepat. Data dan informasi yang dimaksud akan dapat digunakan baik untuk kepentingan internal Kemenkumham Republik Indonesia sendiri maupun untuk kepentingan pemberian informasi kepada khalayak publik.

Campbell (dalam Bachtiar, 2011) menekankan bahwa bukti dapat berasal dari berbagai sumber dan tidak selalu dari penelitian. Bukti dalam hal ini mengacu pada “pengetahuan terkini yang terbaik”. Bukti dapat muncul sebagai sesuatu yang sederhana, namun tafsirannya sangat luas. Definisi bukti yang lebih luas dalam kebijakan publik mencakup pengetahuan ahli, penelitian yang dipublikasikan, penelitian yang ada, konsultasi dengan para pemangku kepentingan, evaluasi kebijakan sebelumnya, internet, hasil dari konsultasi, hitungan biaya opsi kebijakan, dan keluaran dari pemodelan ekonomi dan statistik (Marston and Watts, 2003). Sedangkan menurut Bowen (2005), menjelaskan bahwa jenis-jenis bukti yang dapat digunakan untuk mempengaruhi bukti ternyata bukan hanya hasil penelitian atau riset, tetapi juga pengetahuan dan informasi yang diperoleh dari hasil konsultasi publik, pengetahuan atau informasi yang bersumber dari internet, publikasi dokumen atau laporan seperti evaluasi program dan hasil analisis statistik.

Indonesia merupakan negara dengan teritorial wilayah yang luas, jumlah penduduk yang besar dan keberagaman kultur serta kehidupan sosial. Sebagai bangsa yang besar tentunya akan timbul berbagai macam persoalan baik masalah politik,

hukum maupun sosial di dalam masyarakat. Dinamika permasalahan di masyarakat ini berkembang sangat cepat. Hal ini tergambar dari berita dan informasi yang begitu luas tersaji baik di media massa, televisi maupun media daring atau sosial. Kenyataan bahwa media berkembang lebih dinamis daripada hasil riset maupun survey sudah tidak dapat dipungkiri. Bertolak dari pemikiran ini, media daring atau sosial sangat potensial untuk dijadikan sumber data yang dapat dianalisa dan menggambarkan permasalahan yang terjadi didalam masyarakat.

Dengan perkembangan teknologi saat ini, serta dengan adanya fenomena *big data*, informasi secara luas dapat diperoleh di dunia maya (*online*), yang memungkinkan digunakannya metode *crawling data* dari berbagai sumber, utamanya dari media massa *online*, untuk mendapatkan data mentah (*raw materials*) maupun berbagai informasi hukum dan hak asasi manusia yang dibutuhkan. Berdasarkan pada kebutuhan tersebut, maka dinilai penting untuk pengembangan suatu sistem sebagai bentuk inovasi sekaligus alat untuk menginventarisasi data Kementerian Hukum dan HAM secara lebih komprehensif dan aktual terkait proses inti (*core process*) berdasarkan Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM sebagai suatu solusi untuk penyediaan data dan informasi sebagai bukti.

Menurut (Adianto, 2020) inovasi dapat hadir dalam wujud pengetahuan, cara, objek, teknologi dan atau penemuan baru. Oleh karenanya sifat mendasar dari sebuah inovasi adalah sifat kebaruan (*novelty*). Untuk itu sebuah produk (barang atau jasa) dapat dikatakan sebagai produk inovatif apabila memang dipandang baru oleh pasarnya (publik). Namun demikian, sifat kebaruan ini biasanya hanya berlaku dalam konteks limitasi geografis yang artinya sesuatu yang baru di satu tempat belum tentu baru di tempat yang lain.

Inovasi dalam penerapannya memiliki atribut-atribut didalamnya yang dapat dijadikan indikator-indikator pengukuran keberhasilan dari

sebuah inovasi. (Rogers, 2003) (Pangestu, 2016) menguraikan atribut inovasi antara lain :

- a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*).
Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kearuhan selalu adan dan melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang menjadi pembeda dengan yang lain.
- b. Kesesuaian (*Compability*).
Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Hal ini bermaksud agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat.
- c. Kerumitan (*Complexity*).
Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tentunya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara yang baru serta lebih baik maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang sangat penting.
- d. Kemungkinan Coba (*Triability*).
Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi harus melalui fase uji publik yang mana setiap orang atau semua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.
- e. Kemudahan diamati (*Observability*).
Sebuah inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sebuah hal yang lebih baik. Dengan atribut ini maka inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu.
Meskipun demikian, inovasi memiliki dimensi geofisik yang dapat menempatkannya baru pada suatu tempat namun bisa menjadi

sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lainnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur berdasarkan pada eksplorasi literatur dari hasil kajian-kajian terdahulu. Literatur-literatur tersebut berupa buku, hasil survey, media online, dan artikel penelitian nasional. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari peneliti sebelumnya dan studi kepustakaan, kemudian hasil penelusuran pustaka tersebut dianalisis secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan hukum merupakan suatu peristiwa yang terjadi akibat dari adanya pelanggaran hukum atau konsekuensi lain berdasarkan peraturan perundang-undangan pada waktu tertentu di Indonesia. Permasalahan hukum pada umumnya mengandung 3 (tiga) unsur, yaitu :

1. Terjadinya peristiwa yang merupakan pelanggaran terhadap hukum yang berlaku di Indonesia.
2. Terdapat pihak yang terdampak atau terkait dengan permasalahan hukum yang terjadi, diantaranya korban dan pelaku, penggugat dan tergugat, pemohon dan termohon, serta pihak lainnya.
3. Terdapat kerugian yang ditimbulkan, baik materil maupun immateril.

Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*).

Dari indikator ini, keunggulan atau nilai lebih layanan Sistem Informasi Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM) yaitu bahwa komponen utama *database* dapat digunakan untuk tujuan mendukung pembentukan kebijakan hukum dan hak asasi manusia yang berbasis bukti, mendukung peningkatan kualitas penelitian tentang hukum dan hak asasi manusia dengan adanya data yang memadai, dan menyediakan informasi tentang permasalahan hukum dan hak asasi manusia kepada publik. Berbagai tujuan

tersebut ditentukan dengan pertimbangan bahwa belum ada data yang komprehensif, valid, dapat diandalkan (*reliable*), dan seketika (*real time*) tentang permasalahan hukum dan hak asasi manusia di masyarakat.

Sebagai sebuah inovasi, SIPKUMHAM memiliki nilai kebaruan yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lainnya. Sistem informasi ini memiliki ciri khas untuk mempertegas data tentang permasalahan hukum dan hak asasi manusia (Datamaskumham) yang komprehensif, *reliable*, dan teraktual baik bagi kebutuhan internal Kemenkumham Republik Indonesia, maupun bagi lembaga-lembaga negara lainnya dan juga bagi publik. *Database* ini dibangun dengan melakukan pengumpulan, klasifikasi, dan analisis data permasalahan hukum dan hak asasi manusia di masyarakat yang mencakupi berbagai komponen utama, yakni data dan informasi tentang peristiwa (waktu dan lokasi), pelaku dan korban, hak-hak terdampak yang ditimbulkan, baik berupa kerugian maupun pelanggaran hak asasi manusia, penanganan permasalahan hukum dan hak asasi manusia, serta penyelesaian masalah hukum dan hak asasi manusia.

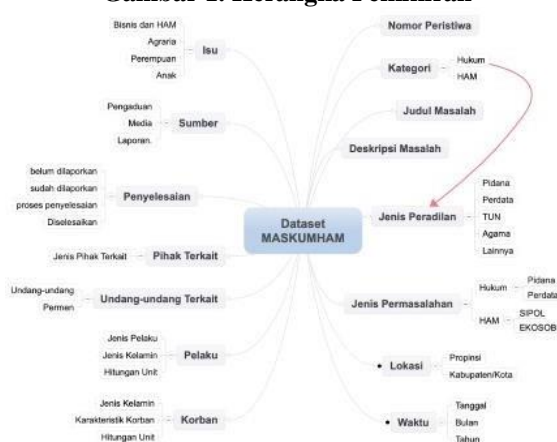
Kesesuaian (*Compability*).

Inovasi ini menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin canggih. Inovasi teknologi ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai permasalahan hukum dan hak asasi manusia di Indonesia sesuai dengan perkembangan era digitalisasi saat ini. Sehingga masyarakat mengetahui bahwa Kemenkumham Republik Indonesia sebagai kementerian yang sangat loyal dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat. Tentunya dengan harapan, bahwa hal tersebut dapat mematahkan pandangan di masyarakat yang berasumsi bahwa tidak ada transparansi data permasalahan hukum dan hak asasi manusia. Adanya layanan SIPKUMHAM yang digunakan oleh Kemenkumham Republik Indonesia, semata-mata untuk mempermudah pemberian layanan informasi kepada masyarakat.

Penyediaan data dan informasi tentang permasalahan hukum dan hak asasi manusia secara komprehensif dan sistematis, yang bersumber dari kondisi nyata di lapangan, merupakan upaya yang penting untuk dilakukan. Data dan informasi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui, selain masalah hukum dan hak asasi manusia secara umum, secara lebih mendalam tentang akar permasalahan sebagai penyebab permasalahan hukum dan hak asasi manusia, mengetahui kelemahan-kelemahan dalam penegakan hukum dan perlindungan hak asasi manusia, serta melakukan analisis dan memberikan berbagai rekomendasi guna memperkuat mekanisme dan sistem penegakan hukum dan hak asasi manusia di Indonesia.

Kerumitan (*Complexity*).

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Sumber : sipkumhamai.balitbangham.go.id

Karena sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih efisien serta efektif. Layanan informasi SIPKUMHAM dibangun dengan inovasi *crawling engine* untuk mengumpulkan informasi yang bersumber dari internet dari media daring atau sosial dengan pengumpulan data dilakukan secara otomatis dan setiap waktu. Metode ekstraksi informasi untuk melakukan analisa terhadap hasil *crawling data* yang akan disimpan ke dalam *database*. Sistem menggunakan *named entity recognition* untuk melakukan pengenalan entitas terhadap masing-masing kata pada judul

berita dan isi berita. Pengenalan ini untuk memudahkan sistem dalam mengklasifikasikan data menjadi sebuah layanan berbasis pangkalan data.

Hal tersebut tersaji dalam bentuk *dashboard* yang menyajikan hasil analisis media, permasalahan hak asasi manusia dan pelayanan publik, serta analisis sentimen yang dapat diakses oleh pengguna sistem untuk mendukung pembuatan kebijakan berbasis bukti. Secara umum, pangkalan data ini terdiri dari dua bagian besar, yaitu :

1. Bagian I: Permasalahan Hukum
 - a) Peristiwa hukum (waktu, lokasi, pelaku, korban, kerugian).
 - b) Klasifikasi atau jenis masalah hukum (pidana, perdata, TUN atau Administrasi, Agama).
 - c) Penanganan masalah hukum.
 - d) Penyelesaian masalah hukum.
 - e) Isu Hukum.
2. Bagian II: Permasalahan Hak Asasi Manusia
 - a) Peristiwa pelanggaran Hak Asasi Manusia (waktu, lokasi, pelaku, korban).
 - b) Klasifikasi jenis pelanggaran Hak Asasi Manusia.
 - c) Tingkat penanganan permasalahan Hak Asasi Manusia.
 - d) Hak yang terdampak.
 - e) Isu Hak Asasi Manusia.

Kemungkinan Coba (*Triability*).

Layanan informasi SIPKUMHAM yang diterapkan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia telah dijadikan sistem pangkalan data yang diterapkan secara permanen. Berbagai apresiasi didapatkan, salah satunya bahwa layanan informasi SIPKUMHAM telah lolos sebagai finalis Top Inovasi Pelayanan Publik pada kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian atau lembaga, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah tahun 2021. Bagi masyarakat, layanan informasi ini dapat mendukung kegiatan diseminasi hak asasi manusia, peningkatan penghormatan,

perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia, serta laporan status hak asasi manusia.

Proses pencarian dan pengumpulan informasi dari pihak lain atau dalam hal ini media, didefinisikan sebagai proses media *monitoring*. Dalam prosesnya, informasi yang dikumpulkan dapat berupa berbagai jenis topik, sumber informasi dan format yang dapat digunakan untuk memberikan gambaran informasi yang beragam dari berbagai media.

Secara singkat, pemantauan media adalah aktivitas meneliti dan mengamati pemberitaan dari media, baik itu cetak, media daring (*online*) maupun media penyiaran seperti televisi atau radio. Organisasi atau lembaga dapat melakukan pemilihan topik atau jenis sumber informasi yang ingin dipantau sesuai dengan kebutuhan dan mandatnya. Dalam prosesnya, pemantauan media melibatkan proses pengumpulan dan pencatatan informasi secara sistematis sumber media.

Pangkalan data SIPKUMHAM akan menggunakan salah satu pendekatan yang telah digunakan secara universal oleh berbagai lembaga internasional yang bergerak di bidang hak asasi manusia yaitu “*who did what to whom*”. Untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengembangan *database*, pendekatan ini akan dikembangkan menjadi “*who did what to whom, where and when*” dan menggunakan metode sistem media monitoring.

Sistem media monitoring (*event media monitoring*) dapat dilakukan secara manual dan secara otomatis dengan melakukan pengecekan dari berita yang dibuat oleh media. Proses ini dimulai dengan menentukan sumber berita (media), pengembangan manual atau kata kunci, pengumpulan data secara berkelanjutan dan menentukan hasil dari berita.

Kemudahan diamati (*Observability*).

Dalam *database* ini, pencatatan dilakukan dengan menggunakan pendekatan peristiwa yang memuat informasi terkait dengan permasalahan hukum dan hak asasi manusia. Dalam pengembangan awal *database* ini, disepakati untuk mengambil sumber informasi dari sumber yang berasal media *online* atau siber, lembaga

swadaya masyarakat, dan jurnal. Jenis sumber informasi mulai dari berita, laporan hingga naskah akademis dapat digunakan selama memenuhi kriteria yang telah ditentukan di atas.

Variabel data yang dikumpulkan adalah tanggal dan lokasi peristiwa, nama korban dan terduga pelaku, jenis kelamin serta beberapa variabel yang dapat membantu proses analisis seperti hak terdampak, karakteristik korban dan jenis pelaku. Berdasarkan kebutuhan di atas, maka sumber informasi yang diambil dalam pencarian setidaknya memiliki beberapa kriteria, yaitu :

1. Sumber data harus memiliki informasi yang cukup dari sebuah peristiwa dan beserta variabel lain yang dibutuhkan sehingga dapat dibuat menjadi data terpilih.
2. Informasi yang diambil memiliki akurasi terkait dengan peristiwa terjadi serta dapat diperbandingkan (*corroborate*) dengan sumber data lainnya seperti media dan laporan.
3. Melakukan pembaruan informasi secara berkala.
4. Dapat diakses oleh publik.

Sementara untuk pemilihan sumber informasi yang berbasis media siber, terdapat beberapa kriteria yang perlu diperhatikan seperti media siber yang dipantau terdaftar dan telah diverifikasi administrasi dan faktual oleh Dewan Pers, serta pemberitaan mencakup permasalahan hukum dan permasalahan hak asasi manusia.

Layanan informasi SIPKUMHAM mampu menginventarisir, mengidentifikasi, serta mengklasifikasi permasalahan hukum, hak asasi manusia, juga pelayanan publik dari media *online* dan media sosial secara otomatis. Saat ini, SIPKUMHAM dapat menjangkau 4.000 permasalahan terkait layanan publik, hukum, dan hak asasi manusia di seluruh Indonesia dalam kurun waktu satu bulan atau 38.000 data selama satu tahun.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian studi pustaka yang diperoleh maka inovasi layanan informasi

permasalahan hukum dan hak asasi manusia melalui Sistem Informasi Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM) dapat dikatakan efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan kesesuaian dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers yaitu salah satunya indikator Kesesuaian (*Compability*), inovasi berupa berbasis *big data* sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman dan mudah digunakan oleh masyarakat umum. Dilihat dari indikator Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), inovasi SIPKUMHAM memiliki berbagai komponen utama, seperti data dan informasi tentang peristiwa (waktu dan lokasi), pelaku dan korban, hak-hak terdampak yang ditimbulkan, baik berupa kerugian maupun pelanggaran hak asasi manusia, penanganan permasalahan hukum dan hak asasi manusia, serta penyelesaian masalah hukum dan hak asasi manusia.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal :

- Adianto, H. A. dan G. M. (2020). Adopsi Inovasi : Local Value Sebagai Faktor Pendorong Di Kawasan Minapolitan Kabupaten Kampar. *Jurnal Niara*, Volume 13.
- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Jurnal ADHUM*, VII(2), 93.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ida Wantri Hastuti, S. S. (2018). Analisis Inovasi Pelayanan Perizinan Jemput Bola di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Semarang.

- Putra, R. M. D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya) *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ronnyta, R. V. (n.d.). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang 1–15.

Buku :

- Creswell, W. J. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, ed. ke-3. Terjemahan: Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Noor, I. (2013). *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah (Pertama)*. Ub Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation (5th Edition)*. New York: Free Press.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.